



Die Prüfung zu ITIL® 4 Digital and IT Strategy

Musterprüfung 1

Fragenbroschüre

Multiple Choice

Prüfungsdauer: 1 Stunde

Anweisungen

- 1. Sie sollten versuchen, alle 30 Fragen zu beantworten. Jede Frage ist einen Punkt wert.**
- 2. Pro Frage gibt es nur eine richtige Antwort.**
- 3. Sie müssen 21 Fragen richtig beantworten, um die Prüfung zu bestehen.**
- 4. Markieren Sie Ihre Antworten auf dem bereitgestellten Blatt. Verwenden Sie einen Bleistift (KEINEN Kugelschreiber oder Füller).**
- 5. Zur Beantwortung der Prüfungsfragen steht Ihnen 1 Stunde zur Verfügung.**
- 6. Dies ist eine „Closed-Book“-Prüfung. Bei dieser Prüfung sind keine Hilfsmittel außer dem Prüfungsbogen erlaubt.**

- 1) Eine Organisation begutachtet Standorte für ein neues Büro.

Welche Art von externen Faktoren sollte analysiert werden, um sicherzustellen, dass sich potenzielle zukünftige Mitarbeitende leicht in die Gesamtorganisation integrieren können?

- A. Politische
- B. Wirtschaftliche
- C. Soziale
- D. Rechtliche

- 2) Ein Cloud-Speicher-Provider möchte eine Innovationskultur basierend auf hoher Toleranz für Disruption entwickeln.

Welcher Ansatz ist dafür der BESTE?

- A. Neue Kommunikationstechnologie implementieren, die das Einkommen ausreichend erhöht, damit ein von der Finanzabteilung gesetztes Ziel erreicht wird
- B. Viele reguläre Veränderungen der Speicher-App implementieren und akzeptieren, dass einige fehlschlagen, andere jedoch dabei helfen werden, den hohen Marktanteil des Providers beizubehalten
- C. In eine neue Version der Speicher-App investieren, um zu vermeiden, dass der Provider seine Position im Cloud-Speicher-Markt verliert
- D. In neue Infrastruktur für Rechenzentren investieren, um das Ziel des Providers zu erfüllen, hochgradig verfügbare und zuverlässige Cloud-Speicherservices bereitzustellen

- 3) Eine Organisation hat eine Reihe von alten Services, die wegen regulatorischer Anforderungen beibehalten werden müssen. Es gibt keine Pläne, in Verbesserungen dieser Services zu investieren. Die Organisation plant, in einige neue Services zu investieren, um Wachstumsbereiche des Unternehmens zu unterstützen.

Welcher ist der BESTE Grund für die Organisation, ein Serviceportfolio zu erstellen und zu pflegen?

- A. Vergleich der Business Cases für die verschiedenen neuen Services, damit die Investition auf diese Services fokussiert wird, so wie es die Strategie erfordert
- B. Vergleich von Kosten und Wert jedes Service, damit die Investition an die richtige Stelle gelenkt wird, sogar wenn dies eine Investition in alte Services nach sich zieht
- C. Rechtfertigung von Verbesserungen der alten Services, um die zentralen Einnahmequellen der Organisation zu schützen
- D. Bereitstellung von Informationen über die Customer und User Experience zur Unterstützung der Planung von Verbesserungen

4) Welche Antwortmöglichkeit beschreibt die Vision einer Organisation AM BESTEN?

- A. Der Grund für die Existenz einer Organisation
- B. Der Wert, den eine Organisation schaffen möchte
- C. Spezifische strategische Ziele und Initiativen
- D. Was eine Organisation in der Zukunft erreichen möchte

5) Ein IT Service Provider hat Wertströme zur Schaffung von Produkten und Services definiert. Ein leitender Manager möchte diese Arbeit ausweiten, um ein Betriebsmodell zu erstellen, und formuliert zur Unterstützung dieses Vorschlags einen Business Case.

Welcher ist der WICHTIGSTE Nutzen, den der leitende Manager in den Business Case aufnehmen sollte?

- A. Ein Betriebsmodell stellt sicher, dass Lieferanten ihre Verträge erfüllen, damit der Service Provider Produkte und Services schaffen kann
- B. Ein Betriebsmodell hilft zu verstehen, welche Organisationsstruktur und Menschen erforderlich sind, um Produkte und Services zu schaffen
- C. Ein Betriebsmodell hilft, die Sätze von Aktivitäten zu verstehen, die für die Schaffung jedes Produkts und Service erforderlich sind
- D. Ein Betriebsmodell stellt sicher, dass der Service Provider die Features der Produkte und Services beschreiben kann, die Wert für Kunden bereitstellen

6) Eine Organisation, die Apps an Konsumenten verkauft, plant eine Strategie zur disruptiven Beeinflussung des Marktes, indem sie den Fokus auf Kundenrelevanz legt.

Welcher Ansatz ist dafür der BESTE?

- A. Ein neues Workflow-Management-Tool implementieren, um die Vertriebsabteilung zu unterstützen
- B. Mit Angeboten, die häufigere App-Upgrades bieten, auf Trends reagieren
- C. Digitale Technologien nutzen, um die Prozesse für App-Entwicklung und Deployment zu optimieren
- D. Den Service Desk neu organisieren, um die Support-Stunden zu verlängern und die Kanäle für den Anwenderzugriff zu erweitern

- 7) Eine Organisation möchte ihre operative Exzellenz verbessern, indem sie Innovation beim Management von Services ermutigt. Das Forschungs- und Entwicklungsteam ist sehr innovativ, aber es konzentriert sich normalerweise auf neue Produkte und Services. Das Betriebsteam ist hochqualifiziert, hat jedoch nicht die nötigen Gelder oder Mitarbeitende, um den Fokus auf Innovation zu legen.

Wie sollte die Organisation sicherstellen, dass Ressourcen für betriebliche Innovationen verfügbar sind?

- A. Dem Forschungs- und Entwicklungsteam ein zusätzliches Budget zur Verfügung stellen, damit es betriebliche Innovationen entwickeln kann
 - B. Dem Betriebsteam ein zusätzliches Budget zur Verfügung stellen, damit es betriebliche Innovationen entwickeln kann
 - C. Einige Mitarbeitende des bestehenden Betriebsteams in das Forschungs- und Entwicklungsteam verschieben, damit sie Zeit haben, um Innovationen zu entwickeln
 - D. Ein zusätzliches Team bilden und die nötige Zeit und Belegschaft bereitstellen, damit das Team betriebliche Innovationen entwickeln kann
- 8) Bei welchem Ansatz für Innovation nutzt ein Service Provider bestehende Assets und geringe Investition, um seinen Marktanteil zu erhöhen?
- A. Nutzung
 - B. Fähigkeit, Disruption zu tolerieren
 - C. Anreiz zur Innovation
 - D. Gesamt-Treiber
- 9) Ein Service Provider hat seinen Zweck und die Strategie zur Erreichung dieses Zwecks dokumentiert.

Welcher Begriff wird verwendet, um dies zu beschreiben?

- A. Digitale Organisation
- B. Geschäftsstrategie
- C. Produkt- und Serviceportfolio
- D. Digitale Transformation

10) Eine Organisation hat ein Team von externen Beratern eingestellt, um eine Bewertung der digitalen Bereitschaft zu erstellen. Die Berater haben mehrere Wochen damit verbracht, Interviews zu führen und Informationen zu sammeln.

Der Umfang der Bewertung beinhaltete:

- Governance, Management und Kultur
- Technologie, Menschen, Prozesse und Partnerschaften

Der Bericht enthielt detaillierte numerische Daten zu hunderten verschiedenen Aspekten der digitalen Bereitschaft und wurde verwendet, um eine Strategie zu formulieren. Als die Organisation diese Strategie implementieren wollte, wurde deutlich, dass die Berater die Organisation und die Märkte, in denen sie agiert, nicht verstanden hatten.

Welcher ist der WAHRSCHEINLICHSTE Grund für diese Schwierigkeit?

- A. Bei der Bewertung wurden Strategie und Führung nicht berücksichtigt
- B. Die Bewertung war zu einfach
- C. Die Bewertung konzentrierte sich zu stark auf Technologie
- D. Die Bewertung war übermäßig kompliziert

11) Welche Practice ist IN ERSTER LINIE verantwortlich für das Sammeln von Daten, um den Erfolg von digitalen oder IT-Strategien zu bewerten?

- A. Die Measurement and Reporting Practice
- B. Die Strategy Management Practice
- C. Die Portfolio Management Practice
- D. Die Financial Management Practice

12) Welcher Begriff beschreibt, wie eine Organisation die Strategie zur Erreichung ihrer Vision mithilfe von digitalen Technologien definiert und kommuniziert?

- A. Digitale Organisation
- B. Digitale Transformation
- C. Digitale Strategie
- D. Digitales Geschäft

- 13) Eine Organisation möchte ihr Geschäft ausbauen. Sie hat eine Bewertung abgeschlossen und ein Verbesserungsprogramm implementiert. Dadurch kann sie ihre Services sehr effizient bereitstellen und dabei Risiken managen und Kosten beschränken.

Was muss die Organisation darüber hinaus berücksichtigen, um einen ausgeglichenen Ansatz ihrer Strategie zu erreichen?

- A. Überwachen und Managen ihres Betriebs
- B. Verbessern ihres Betriebs
- C. Ansprechen neuer Märkte oder Kunden
- D. Ändern der Arbeitsweise für mehr Effizienz

- 14) Welche Aktivität sollte in die Risk Management Practice für eine digitale Organisation aufgenommen werden?

- 1. Entwickeln einer Zielarchitektur basierend auf Risiko
- 2. Sicherstellen, dass Maßnahmen zur Reduzierung aller Risiken ergriffen werden
- 3. Ermutigen einer Kultur des Risikomanagements
- 4. Sicherstellen, dass Governance für Risikomanagement existiert

- A. 1 und 2
- B. 2 und 3
- C. 3 und 4
- D. 1 und 4

- 15) Eine Organisation ist in einer volatilen Geschäftsumgebung tätig und wird oft mit erheblichen Veränderungen und Disruptionen konfrontiert. Die Führungskräfte der Organisation definieren einen Ansatz zur Verbesserung der Fähigkeit der Organisation, trotz unerwünschter Ereignisse in der Umgebung tätig zu sein und sich zu entwickeln.

Auf welchen Aspekt der Organisation sollten sich die Führungskräfte konzentrieren?

- A. Organisatorische Agilität
- B. Organisatorische Resilienz
- C. Vermeidung von Verschwendung
- D. Verbesserung von Workflows

- 16) Ein Service Provider hat einen neuen Service für Videokommunikation gestartet, der sicher und leicht nutzbar ist. Mittlerweile ist der Service bei Konsumenten in vielen Märkten und mehreren Branchen weit verbreitet. Außerdem ersetzt der Service allmählich die Services von spezialisierten Wettbewerbern, z. B. Webinar-Plattformen.

Welcher Begriff beschreibt AM BESTEN, was der Service Provider aus Sicht seiner Wettbewerber tut?

- A. Branchendisruption
- B. Marktdisruption
- C. Disruption des Ökosystems
- D. Organisatorische Disruption

- 17) Eine Organisation hat eine Strategie zur digitalen Transformation entwickelt, die erhebliche Investition erfordert. Es gibt ein hohes Maß an Unsicherheit bezüglich der Strategie und ein Fehlschlag wird einen hohen finanziellen Verlust verursachen.

Welche Organisation profitiert AM WAHRSCHEINLICHSTEN vom Befolgen dieser Strategie?

- A. Eine Organisation mit geringer Risikokapazität und geringer Risikobereitschaft
- B. Eine Organisation mit geringer Risikokapazität und hoher Risikobereitschaft
- C. Eine Organisation mit hoher Risikokapazität und geringer Risikobereitschaft
- D. Eine Organisation mit hoher Risikokapazität und hoher Risikobereitschaft

- 18) Welches ist ein zentrales Feature einer digitalen Mentalität?

- A. Jede verfügbare Chance nutzen, um eine technologiebasierte Veränderung zu erzielen
- B. Verstehen, wie Technologie die Lebens- und Arbeitsweise von Menschen verändert
- C. Häufig durchgeführte Aktionen oder Entscheidungen in einem sich verändernden Kontext automatisieren
- D. Veränderungen in der Gesellschaft von Veränderungen, die die Organisation betreffen, unterscheiden

19) Was würde einer Organisation AM MEISTEN dabei helfen, ein neues strategisches Risiko zu identifizieren?

- A. Due-Diligence-Prüfungen in einem frühen Schritt der Customer Journey
- B. Due-Diligence-Prüfungen in einem späten Schritt der Customer Journey
- C. Eine qualitative Risikobewertung mithilfe einer Risikomatrix
- D. Eine quantitative Risikobewertung basierend auf monetären Berechnungen

20) Ein kleiner IT Service Provider wurde vor einem Jahr gegründet und ist sehr schnell gewachsen. Er bietet innovative Produkte und Services für die Gesundheitsbranche. Seine Strategie besteht darin, ständig neue Services anzubieten und dabei Kosten zu beschränken und die Qualität zu wahren.

Welcher Ansatz für operative Exzellenz ist AM WAHRSCHEINLICHSTEN relevant für diese Organisation?

- A. Continual Improvement
- B. Modernisierung des Technologieersatzes
- C. Einfache Automatisierung
- D. Kundenanalyse

21) Eine Organisation hat ein Dokument zur Geschäftsstrategie erstellt. In einem Abschnitt dieses Dokuments ist beschrieben, wie die Organisation ihre Performance im Zeitverlauf überwachen und bewerten wird.

Welches Konzept des Service Value Systems beinhaltet dieser Dokumentabschnitt?

- A. Governance
- B. Strategy Management
- C. Wert
- D. Practices

22) Ein Service Provider unterscheidet sich von seinen Wettbewerbern, indem er Produkte und Services mit digitalen Komponenten bereitstellt.

Wofür ist dies ein Beispiel?

- A. Digitale Technologien
- B. Digitale Organisation
- C. Digitalisierung
- D. Digitale Transformation

23) Welche Antwortmöglichkeit beschreibt das parallele Betriebsmodell für Erosion?

- A. Ein neues digitales Geschäftsmodell, das ein vorhandenes Geschäftsmodell ergänzt und dem Konsumenten Auswahl bietet
- B. Ein neues digitales Geschäftsmodell, das vorhandene Assets nutzt und das aktuelle Geschäftsmodell schnell ersetzt
- C. Ein neues digitales Geschäftsmodell, das durch Einnahmen aus einem vorhandenen Geschäftsmodell finanziert wird
- D. Ein neues digitales Geschäftsmodell, das eingeführt wird, um neue Konsumenten zu erreichen und den Marktanteil zu erhöhen

24) Eine Organisation, die Videokonferenztools für Softwareentwickler entwickelt, hat erkannt, dass Ärzte und Patienten an ihren Produkten und Services interessiert sind. Die Organisation glaubt, dass sie eine Version ihrer Kernprodukte und -services erstellen kann, die die Bedürfnisse dieses Sektors erfüllt.

Welches Konzept beschreibt diese Situation AM BESTEN?

- A. Chance
- B. Continual Improvement
- C. Wert
- D. Practices

25) Welche Antwortmöglichkeit beschreibt ein Konzept, bei dem die Einführung von Robotern zur Arbeitsautomatisierung die Fähigkeit einer Organisation, ihre Ziele zu erreichen, erheblich verbessert hat?

- A. Digitale Technologien
- B. Digitale Organisation
- C. Digitalisierung
- D. Digitale Transformation

26) Die Strategie einer Organisation umfasst die kontinuierliche Pflege der Kundenrelevanz.

Wie lässt sich dies AM BESTEN erreichen?

- A. Feedback zu Produkten und Services bewerten
- B. Operative Exzellenz verbessern
- C. Organisatorische Resilienz verbessern
- D. Eine Vielzahl von einzigartigen Ressourcen nutzen

27) Ein Einzelhandelsunternehmen hat eine Strategie zur Unterstützung seiner Vision, das Unternehmen auf dem Markt neu zu positionieren. Diese Strategie wird durch eine große Marketingkampagne unterstützt. Ein zentraler Bestandteil der Strategie ist eine neue mobile App für das Aufgeben von Bestellungen. Für die App wurde ein Business Case erstellt und bisher noch nicht genehmigt. Der Business Case wurde mithilfe technischer und rechtlicher Experten entwickelt. Das Führungsteam ist verantwortlich für strategische Entscheidungen.

Wem sollte der Business Case vorgestellt werden, bevor er genehmigt wird?

- 1. Dem Führungsteam
 - 2. Servicekonsumenten im Rahmen der Marketingkampagne
 - 3. Allen, die an der Entwicklung der Strategie beteiligt sind
 - 4. Den Experten, die geholfen haben, den Business Case zu entwickeln
-
- A. 1 und 2
 - B. 2 und 3
 - C. 3 und 4
 - D. 1 und 4

- 28) Ein kleiner Service Provider hat kürzlich seine Geschäftstätigkeit in einem überfüllten Markt aufgenommen. Er verfügt über ein einzigartiges Technologiemo­dell, mit dem er operative Exzellenz erreichen kann, und hat somit einen Wettbewerbsvorteil.

Welchen strategischen Ansatz beschreibt diese Situation?

- A. Skalierungsvorteil
- B. Vorteil der Etabliertheit
- C. Ressourcenbasierter Vorteil
- D. Kundenrelevanz

- 29) Eine Organisation definiert eine Strategie, die auf ihrer Fähigkeit basiert, über verschiedene Oberflächen mit Kunden zu interagieren, darunter Telefon, Website, App und soziale Medien.

Welches Konzept beschreibt AM BESTEN die Basis für die Strategie der Organisation?

- A. Omnichannel-Bereitstellung und -Support
- B. Customer Journeys
- C. Kundenanalyse
- D. Kontextsensitive Bereitstellung und Support

- 30) Welche ist eine RICHTIGE Beschreibung eines Schritts in einem Programm zur digitalen Transformation?

- A. „Mit Feedback implementieren“: die noch nicht digitalisierten Komponenten entwerfen
- B. „Roadmap definieren“: die Veränderungen in Initiativen gruppieren und sie sequenzieren
- C. „Vision und Ziele entwickeln“: das Programm initiieren und sicherstellen, dass Ressourcen verfügbar sind
- D. „Änderungen entwerfen“: den Zweck des Programms und seine Ziele definieren

ENDE DER PRÜFUNG